

令和 8 年度

小諸市ふるさと納税寄附金事業にかかる事務業務委託
仕様書

令和 8 年 10 月

小諸市 企画課

1 目的

この業務は小諸市（以下「本市」という。）のふるさと納税に関する業務のうち、寄附者情報の管理や返礼品提供事業者との受発注業務、ワンストップ受付業務などを委託することにより事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本市の魅力発信を図ることを目的とする。

2 契約期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日まで

ただし、本業務の委託開始日は令和 9 年 4 月 1 日とし、契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務開始準備期間とする。なお、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

3 業務の内容

- 1) インターネットを利用したふるさと納税ポータルサイトと連携し寄附者情報の管理や返礼品提供事業者との受発注業務、ワンストップ受付業務などを行うこと。
- 2) ふるさと納税ポータルサイトより寄附者情報を取込み一元管理できるようにすること。寄附者情報の取込み作業は、自動連携にて取込み又は自治体担当者にて手動取込みが可能であること。
- 3) 本市のふるさと納税返礼品を取り扱う返礼品提供事業者への発注、配送管理及び支払いを行うこと。
- 4) 寄附者や返礼品提供事業者等からの問合せに対応すること。
- 5) 返礼品提供事業者の開拓を行うとともに返礼品の拡充を行うこと。
- 6) ふるさと納税に係るプロモーション支援を行うこと。
- 7) 寄附金受領証明書等の作成及び発送を行うこと。
- 8) ワンストップ特例申請書類の受付に関する業務を行うこと。
- 9) その他本業務に関すること。

4 業務の仕様

- 1) 本市が契約するふるさと納税ポータルサイト（楽天ふるさと納税、ふるなび、ふるさとチョイス、auPAY ふるさと納税、ANA ふるさと納税、ふるラボ、ふるさとプレミアム、JREMALL ふるさと納税、Amazon ふるさと納税、まいふる、セゾンふるさと納税、小諸市ふるさと応援納税@）と連携ができること。

なお、寄附受付サイトについては発注者の判断により適宜追加及び削除を行うことができるものとし、追加及び削除に伴い発生する寄附受付サイトの保守等は受注者が行うものとする。返礼品事業者との交渉等による返礼品の新規追加やお礼の品在庫数に変動が生じた場合の在庫数変更や寄附受付サイト間の在庫調整を行うこと。

- ① 寄附者情報管理システム「レジホーム」(シフトプラス株式会社)を用いて、ふるさと納税ポータルサイトより寄附者情報を取込み一元管理できるようにすること。寄附者情報の取込み作業は、自動連携による取り込み又は自治体担当者にて手動取り込みとすること。なお、「レジホーム」の使用に関する費用は受託者がシフトプラス社に支払うものとする。
- ② 管理システムに関する市からの問い合わせに対応すること。
- ③ 寄附者がポータルサイトを經由せず寄附を行った場合において、発注者が依頼した場合、FAX・メール等で発注者へ申請された寄附申込み内容を管理システムへ入力代行すること。
- ④ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付状況等について、データ出力(CSV形式等)が可能であること。
- ⑤ 寄附金税額控除の申告特例通知のeTAXを通じ、電子的に施行するための電子データを作成できる仕組みを有すること。
- ⑥ 管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。

2) 返礼品の調達、発注及び配送について

- ① 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- ② 返礼品提供事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送伝票を受託者で発行するサービスを導入すること。なお、本サービスの利用判断は、返礼品提供事業者と受託者との協議により決定するものとする。
- ③ 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ④ 受託者は、長野県内に業務拠点を有し、本市及び返礼品提供事業者からの要請に応じて、迅速に訪問その他の現地対応を行うことができる体制を有すること。ただし、長野県内に業務拠点を有しない場合であっても、同等の現地対応が可能な体制を有するときは、この限りでない。
- ⑤ 受託者は、前項に規定する業務拠点の所在地、配置する担当者、連絡体制及び通常時・緊急時における現地対応の方法を提示すること。
- ⑥ 受託者は、返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は寄附者等への対応を行い、速やかに本市に報告を行うこと。
- ⑦ 季節商品または年度をまたいだ先行予約商品に関して返礼品提供事業者と打合せを行い、出荷予定を事前に寄附者に連絡すること。令和6年から令和7年度に掲載した2027年発送予定のウィスキーボトルの返礼品「KOMORO CITY RESERVE」については、特に、

返礼品提供事業者との連絡を密にし、計画的に事務を行うこと。

3) 返礼品提供事業者への支払いについて

- ①返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代に係る費用を返礼品提供事業者に支払うこと。返礼品提供事業者への支払いは月末締め翌月末払いとすること。
- ②返礼品提供事業者に支払いを行った実費については、業務委託料と併せて、詳細がわかるものを添付し、本市に請求すること。

4) 返礼品提供事業者、返礼品の新規開拓について

- ①返礼品の開拓及び拡充について本業務に対する説明会、勉強会の開催や情報収集等により、返礼品提供事業者の開拓を行うとともに、本市の魅力ある返礼品の拡充を行うこと。その際、関係法令、総務省通知に反するものでないか確認すること。返礼品提供事業者へは定期的に訪問し、相互に連絡できる関係を構築すること。

5) 寄附者対応問合せ業務について

- ①返礼品の発送等に関する寄附者からの問合せ対応のため、専用のコールセンターを設置するものとする。対応業務は原則として、土日および休日を除き午前9時30分から午後5時30分までとする。
- ②コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、システムに記録し、本市と情報共有をすること。
- ③返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

6) 寄附額増加のための企画・提案について

- ①常に最新の売れ筋、トレンドを把握し、本市や事業者に対して情報提供すること。また、それらの情報に基づき返礼品やPRの企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努めること。
- ②地域の活性化やブランドイメージ構築のため、事業者や地場産品にかかる各種プロモーションを行うこと。
- ③契約しているすべてのポータルサイト上にて、本市と返礼品を寄附者に対して効果的にPRできる内容の提案を随時行い、魅力的な記事作成や画像加工を含む編集を行うこと。また、PRの手段としてポータルサイト等での検索連動型広告等の広告活動を実施する場合は、別途市と協議を行うこと。広告活動にかかる経費は協議内容を踏まえ、別途市が負担する。

7) ファン・リピーターの獲得推進について

毎年繰返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善、関係人口・交流人口の創出につながるような仕組みの創設等を提案し、本市と連携して実施すること。(メールマガジンの利用、同梱物の製作等)。なお、経費がかかる場合には、本市と協議を行うこと。

8) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務について

- ① 寄附管理システムで受領証明書・ワンストップ申請書に寄附申込時の情報を印字した上で発行し発送する。寄附者による受領証明書・ワンストップ申請書の同封の要・不要希望に対応する。
- ② 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則 3 週間以内に寄附者に発送すること。
- ③ 発送する書類は、原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、委託者と協議の上決定する。
 - ・ お礼状・寄附金受領証明書
 - ・ ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ・ ワンストップ特例申請書記載例
 - ・ 返信用封筒
- ④ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒の費用は、委託者が負担する。
- ⑤ 発送後、住所不明等での戻り分については、メール、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

9) ワンストップ特例申請書受付業務について

- ① 寄附者から提出されたワンストップ申請の受付から申告特例通知書作成までの業務を実施する。
- ② ふるさと納税総合窓口 WEB サービス「ふるまど」を使用し送付されるオンライン、または紙の申請書で提出されたワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。
- ③ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、委託者を經由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から委託者へ申請書が送付された場合は、委託者から申請書を受領し、受付業務を行うこと。
- ④ 寄附者に対し問合せ窓口を開設し、電話番号を含む連絡先を開示し、問合せに対応すること。
- ⑤ 寄附者からの問い合わせへの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を

行うなど、柔軟な対応に努めること。

⑥委託者への納品形式については、eLTAX に取り込むためのデータ作成までを行うこと。

⑦納品について、名寄せ処理、整合性チェックを完了したワンストップ特例申請情報を基に、総務省令で定められている様式で申告特例通知書を作成し発注者と受注者双方協議の上で決定した日にちまでに提出すること。納品後、データに不備等があった場合、委託者の指示のもと適切に対応すること。

⑧ワンストップ特例申請書の業務について、公的認証を利用したオンライン申請の受付・対応を行うこと。また、同業務を行うにあたりシフトプラス社の「IAM」を導入すること。「IAM」の使用に係る費用は受託者が支払うものとする。

⑨年末年始に業務が集中するため本業務の処理実績を有すること。

10) 再委託

①受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ本市の承諾を得たときは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。

②受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業務の内容、再委託先の概要並びにその体制及び責任者について、書面により再委託先との契約関係を明確にした上で本市の承諾を得るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

11) 報告及び検査

本市で必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

12) 情報セキュリティの確保

小諸市情報セキュリティポリシーを遵守すること。また、委託業務の履行に当たり、受託者及び返礼品事業者にマイナンバーを含む個人情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

13) 個人情報の保護体制

①受託者は業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。なお、契約期間が終了した場合に

においても同様とする。

②受託者は個人情報保護に関する法律を遵守し、適切な個人情報保護措置を講じること

14) 成果物の利用及び著作権

①受託者は、委託業務の成果物に対し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 23 条（公衆送信権等）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）、及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに委託者は無償で譲渡するものとする。

成果物とは下記各号のことをいう。ただし、サイトに掲載しているすべてとする。

ア Web ページ：商品ページ・特集ページ・ランディングページ等を含むがこれらに限らない

イ 本画像：お礼の品の画像、及び、Web ページに付属する、その他のコンテンツを含む

②委託者は、著作権法第 20 条（同一性保持権）第 2 項に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとし、受託者はこれに同意し、著作者人格権を行使しないものとする。

③受託者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

15) その他

①本業務に係るふるさと納税の受付開始は令和 9 年 4 月 1 日とする。

②業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容を遵守し実施すること。

③業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れ実施すること。

④他の地方公共団体の同様の業務について複数年度の受託実績があること。

⑤個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知りえた個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。

⑥その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。